

**RO**

**RO**

**RO**



COMISIA COMUNITĂȚILOR EUROPENE

Bruxelles, 7.7.2009  
COM(2009) 346 final

**COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU,  
COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN ȘI COMITETUL  
REGIUNILOR**

**privind o metodă armonizată de clasificare și comunicare a reclamațiilor și cererilor de  
informații din partea consumatorilor**

(SEC(2009)949)

**COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU,  
COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN ȘI COMITETUL  
REGIUNILOR**

**privind o metodă armonizată de clasificare și comunicare a reclamațiilor și cererilor de  
informații din partea consumatorilor**

**1. INTRODUCERE**

- (1) Reexaminarea pieței unice<sup>1</sup> a propus ca reglementarea și acțiunea politică să fie susținute de o mai bună înțelegere a rezultatelor reale pentru consumatori pe piața internă. Comisia a depus, de atunci, eforturi semnificative pentru a înțelege mai bine modul în care funcționează piețele pentru consumatori prin intermediul tabloului de bord al piețelor de consum<sup>2</sup>. Obiectivul tabloului de bord este acela de a identifica piețele care funcționează necorespunzător în ceea ce privește rezultatele economice și sociale pentru consumatori. Reclamațiile consumatorilor reprezintă unul dintre indicatorii-cheie, alături de satisfacția consumatorilor, prețuri, schimbarea furnizorilor și siguranță pentru realizarea unei monitorizări privind consumatorii în cadrul pieței interne.
- (2) Strategia Comisiei pentru politica de protecție a consumatorilor 2007-2013<sup>3</sup> pune accentul pe dezvoltarea unei baze de date corespunzătoare în sprijinul politicii de protecție a consumatorilor care să includă reclamațiile acestora. Rețeaua privind politica de protecție a consumatorilor, o grupare compusă din înalți funcționari în domeniul politicii de protecție a consumatorilor, a estimat, de asemenea, că reclamațiile consumatorilor reprezintă un indicator important pentru această politică. Articolul 16 din regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului<sup>4</sup> autorizează în mod specific Comisia să coopereze cu statele membre pentru a dezvolta o clasificare comună.
- (3) Parlamentul European a primit favorabil tabloul de bord și utilizarea reclamațiilor ca indicator-cheie și a invitat Comisia și statele membre să acționeze în vederea armonizării sistemelor de clasificare a reclamațiilor și a creării unei baze de date a reclamațiilor consumatorilor la nivelul UE<sup>5</sup>. O amplă consultare a cetățenilor din

---

<sup>1</sup> Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor, „O piață unică pentru Europa secolului XXI”, COM (2007) 725 final.

<sup>2</sup> Comunicarea Comisiei către Consiliu, Parlamentul European, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor: „Monitorizarea rezultatelor privind consumatorii în interiorul pieței unice: tablou de bord al piețelor de consum”, SEC (2008

<sup>3</sup> 87}

Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor: „Strategia UE pentru politica de protecție a consumatorilor 2007 -2013”. [SEC(2007) 321, SEC(2007) 322, SEC(2007) 323]

<sup>4</sup> Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea între autoritățile naționale responsabile cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor.

<sup>5</sup> Rezoluția Parlamentului European referitoare la Tabloul de bord al piețelor de consum: A6-0392/2008 / P6\_TA-PROV(2008)0540.

întreaga Europă<sup>6</sup> a condus la apeluri în favoarea unor reacții mai rapide la reclamațiile cetățenilor.

- (4) În 2008, Comisia a desfășurat o consultare publică urmărind să obțină opiniile părților interesate privind elaborarea unei metode armonizate pentru clasificarea și comunicarea reclamațiilor înaintate de consumatori în toată Uniunea Europeană. Un număr important de părți interesate, și anume 114, au trimis răspunsuri. În general, majoritatea respondenților a susținut elaborarea unei metode armonizate în cadrul unui sistem voluntar.
- (5) Prezenta comunicare prezintă avantajele utilizării reclamațiilor consumatorilor ca indicator-cheie al funcționării pieței interne. Aceasta descrie limitele datelor referitoare la reclamații actualmente disponibile și enormele avantaje potențiale ale armonizării acestor date. În acest scop, Comisia consideră că toate organismele terțe care colectează reclamații din partea consumatorilor în UE ar trebui să adopte în mod voluntar o metodă armonizată de clasificare și comunicare a datelor obținute. Prezenta comunicare este însoțită de un document de lucru al serviciilor Comisiei care prezintă un proiect de metodă armonizată. În scopul de a maximiza acceptarea voluntară a unei metode armonizate, aceasta se publică sub formă de proiect destinat consultării publice. Comisia va utiliza răspunsurile primite în urma acestei consultări pentru a îmbunătăți proiectul de metodă armonizată. Termenul limită pentru comunicarea observațiilor este 5.10.2009.

## **2. IMPORTANȚA MONITORIZĂRII RECLAMAȚIILOR CONSUMATORILOR**

### **2.1. Valoarea datelor referitoare la reclamații**

- (6) Reclamațiile consumatorilor reprezintă un indicator-cheie al modului în care piața funcționează din perspectiva consumatorului. Consumatorii pot face reclamații din diverse motive, cum ar fi: calitatea slabă a mărfurilor și serviciilor, produse periculoase, produse cu defecte, probleme legate de livrare etc. Nemulțumirea consumatorilor față de mărfuri și servicii poate fi adresată direct comercianților și/sau organismelor terțe care se ocupă cu reclamațiile din partea consumatorilor, precum autoritățile naționale, organizațiile de protecție a consumatorilor, organismele de reglementare, organismele responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor etc. Dat fiind efortul necesar pentru a depune o reclamație, fiecare din acestea reprezintă o realitate evidentă care indică o problemă potențială pe piață.
- (7) Între februarie 2007 și februarie 2008, 16% din consumatorii UE au înaintat o reclamație oficială către un comerciant în legătură cu o problemă pe care au întâlnit-o<sup>7</sup>. Prin extrapolare, acest procent înseamnă că aproximativ 78 de milioane de cetățeni europeni depun sesizări oficiale pe parcursul unui an. Un sfert din consumatorii respectivi au apelat la organisme terțe.

---

<sup>6</sup> Consultările cetățenilor europeni din 2009 au fost conduse de un consorțiu unic format din peste 40 de organizații partenere independente din Europa.

<sup>7</sup> Eurobarometrul 69.1 – „Consumer protection in the internal market (Protecția consumatorilor pe piața internă), 2008”

- (8) Numărul de reclamații adresate terților reprezintă doar partea vizibilă a aisbergului. Există numeroși factori care determină dacă consumatorii solicită sau nu solicită intervenția terților, cum ar fi eficacitatea percepută a reclamației, nivelul de îngrijorare, accesul la sistemul juridic și așa mai departe. În ciuda acestui fapt, reclamațiile adresate terților sunt un bun indicator al măsurii în care piața satisface așteptările consumatorilor. Acestea pot duce la o mai bună înțelegere a condițiilor de piață, pot identifica noile tendințe și reprezintă o strategie de informare pentru autoritățile responsabile cu aplicarea legii și cele politice. Reclamațiile adresate comercianților constituie un fenomen normal în funcționarea pieței care nu indică în mod neapărat o disfuncționalitate a acesteia, și astfel, acestea nu fac obiectul prezentului exercițiu.
- (9) Colectarea și monitorizarea reclamațiilor pot modela dialogul dintre autoritățile publice și întreprinderi, astfel cum se poate observa, de exemplu, în Danemarca, Franța și Regatul Unit, unde organismele terțe colectează și monitorizează reclamațiile consumatorilor într-o serie largă de scopuri politice. Acestea utilizează reclamațiile ca pe o sursă importantă de informații pentru a detecta problemele sistemice care provoacă prejudicii consumatorilor. Reclamațiile sunt colectate de autoritățile de protecție a consumatorilor sau organismele de reclamații în toate statele membre.
- (10) De exemplu, autoritățile franceze au instituit un sistem de colectare și clasificare a reclamațiilor consumatorilor denumit „*le baromètre des réclamations des consommateurs*” (barometrul reclamațiilor consumatorilor). Reclamațiile sunt înregistrate în funcție de sector, modul de cumpărare (telefon, poștă, internet, magazin) și tipul de reclamație. Rezultatele sunt utilizate pentru a identifica sectoarele cele mai problematice și, dacă este cazul, pentru a lua măsurile corespunzătoare (de exemplu, autoritățile franceze au cerut industriei telecomunicațiilor să elaboreze un cod de conduită). Cele mai recente rezultate ale „barometrului reclamațiilor” au fost publicate în martie 2009. În 2008, autoritățile franceze au primit mai mult de 139 000 de reclamații.
- (11) În sectorul transportului aerian, reclamațiile consumatorilor sunt tratate de organismele naționale responsabile cu aplicarea legislației (ONA), în conformitate cu articolul 16 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004<sup>8</sup> și articolul 14 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006<sup>9</sup>. Comisia, ONA și asociațiile companiilor aeriene au convenit să adopte un formular comun european de reclamație, care este disponibil pe site-ul internet al Comisiei. Acest formular a contribuit în mare măsură la armonizarea comunicării reclamațiilor din partea pasagerilor aerieni în cadrul rețelei ONA, care gestionează peste 50 000 de reclamații anual și un număr considerabil mai ridicat de alte cereri de informații.
- (12) De asemenea, SUA oferă un bun exemplu privind utilizarea datelor referitoare la reclamații în scopul aplicării legislației. Ele dispun de o bază de date centralizată de reclamații din partea consumatorilor; această bază de date, denumită *Consumer*

---

<sup>8</sup> Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

<sup>9</sup> Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului.

*Sentinel* este gestionată de Comisia Federală pentru Comerț. Reclamațiile înregistrate în bază sunt comunicate diferitelor autorități locale din SUA și altor autorități la nivel internațional. În 2008, *Consumer Sentinel* a primit mai mult de 1,2 milioane de reclamații referitoare la cazuri de fraudă (52%), furt de identitate (26%) și alte probleme. În total, pierderile declarate de consumatorii victime ale fraudei s-au ridicat la aproximativ 1,2 miliarde de euro<sup>10</sup>, suma medie a pierderilor fiind în jur de 300 de euro.

- (13) Autoritățile naționale pot utiliza datele referitoare la reclamații nu numai pentru a veghea la aplicarea legislației, ci și pentru a desfășura un dialog cu întreprinderile bazat pe elemente concrete, în vederea abordării aspectelor care îi preocupă pe consumatori. Aceste date pot fi utilizate pentru a îmbunătăți practicile comerciale, pentru a promova o mai bună autoreglementare sau pentru a elabora o nouă legislație.

## **2.2. Argumente în favoarea unei metode europene de clasificare a reclamațiilor și de comunicare a datelor referitoare la acestea**

- (14) Avantajul unei armonizări a clasificării reclamațiilor la nivelul UE ar fi considerabil atât pentru instituțiile și părțile interesate europene, cât și pentru instituțiile și părțile interesate naționale, precum și pentru ansamblul organismelor responsabile cu tratarea reclamațiilor. O clasificare la nivelul UE ar stimula armonizarea statistică la nivel național și ar permite comparația piețelor și a problemelor care îi afectează pe consumatori între statele membre în tabloul de bord al piețelor de consum.
- (15) Tabloul de bord a fost conceput în scopul de a utiliza principalii indicatori într-un mod integrat. Acțiunea politică nu se poate baza doar pe numărul de reclamații. Un număr ridicat de reclamații într-o singură țară nu poate fi interpretat în mod necesar ca un semn de disfuncționalitate a pieței, dar poate fi explicat prin prezența unor organisme eficiente de tratare a reclamațiilor sau prin organizarea unei noi campanii de informare privind drepturile consumatorilor. În aceeași ordine de idei, un număr scăzut de reclamații într-un anumit sector nu înseamnă neapărat un indiciu pozitiv. În consecință, sunt prevăzute două anchete importante pentru a completa datele referitoare la reclamații și pentru a aborda acești factori. O anchetă privind autonomizarea consumatorilor va analiza, printre altele, în ce măsură consumatorii sunt, în general, dispuși să facă reclamații. Viitoare anchete periodice privind satisfacția consumatorilor vor permite completarea datelor referitoare la reclamații prin anchetarea consumatorilor care nu depun reclamații și vor măsura, de asemenea, raportul între persoanele care depun reclamații și cele care se abțin să depună reclamație, dar care se confruntă, totuși, cu probleme.
- (16) Armonizarea datelor promise, prin urmare, efecte pozitive atât la nivelul UE cât și la nivel național. La nivel național, datele armonizate vor furniza autorităților naționale un instrument eficace pentru a compara funcționarea piețelor împreună cu omologii lor și pentru a identifica aspectele și amenințările emergente comune, ceea ce le va permite să reacționeze mai bine la preocupările cetățenilor lor. Adoptarea unei metode armonizate de către cât mai multe organisme terțe la nivel național va permite statelor membre să construiască un tablou mai complet al piețelor de consum

---

<sup>10</sup> Cursul de schimb utilizat pentru conversie la 1 iulie 2008: 1 USD = 0,6797 EUR

naționale. În prezent, cu câteva excepții, există o multitudine de organisme care colectează reclamații și le clasifică în mod diferit în majoritatea statelor membre. Această situație împiedică stabilirea de criterii de referință și monitorizarea pieței naționale în cursul timpului. La nivelul UE, armonizarea ar permite o mai bună ierarhizare a priorităților politice și ar oferi cetățenilor UE un instrument eficient pentru a-și comunica preocupările cotidiene responsabililor politici și părților interesate. Prin urmare, ar trebui să se reducă în mod substanțial timpul necesar instituțiilor UE pentru a lua măsuri cu privire la problemele cu care se confruntă consumatorii europeni în viața lor de zi cu zi.

- (17) Adoptarea unei metode armonizate poate de asemenea să se dovedească extrem de utilă pentru organizațiile neguvernamentale precum asociațiile de consumatori. Multe asociații de consumatori nu dispun de resursele necesare pentru a elabora metode și instrumente de tratare a reclamațiilor. Acest lucru afectează în mod negativ capacitatea acestora de a influența agenda politică în amonte într-un stadiu precoce în care se definește cadrul dezbaterii politice. Adoptarea unei metode armonizate pentru clasificarea reclamațiilor și disponibilitatea unor date fiabile și comparabile vor constitui pentru aceste asociații un atu important, nu numai în discuțiile lor cu responsabilii politici și întreprinderile, dar și în definirea propriilor priorități și în elaborarea campaniilor lor de informare.
- (18) Organismele de reglementare, cum ar fi autoritățile în domeniul concurenței și organismele de reglementare sectorială (de exemplu, telecomunicațiile, energia și serviciile financiare) ar avea, de asemenea, de câștigat. Reclamațiile consumatorilor furnizează un indicator-cheie al performanțelor pieței în sectoarele reglementate. Într-adevăr, în unele sectoare cum ar fi energia și serviciile poștale, statele membre sau organismele de reglementare au rolul explicit de a monitoriza nivelul deschiderii pieței și concurența la nivelul comerțului cu amănuntul, luând în considerare reclamațiile din partea consumatorilor. În piețele recent liberalizate, există o tendință tot mai accentuată în virtutea căreia consumatorii își adresează reclamațiile autorităților de reglementare. În unele cazuri, întreprinderile au instituit organisme de autoreglementare responsabile cu tratarea reclamațiilor consumatorilor, cum ar fi serviciile de mediere. Adoptarea aceleiași metode armonizate de către organismele de reglementare europene și organismele de autoreglementare va asigura coerența și comparabilitatea datelor colectate de aceste organisme, precum și de orice alți terți care colectează reclamații în sectoare specifice.

### **3. SOLUȚIONAREA LIPSEI ACTUALE DE DATE**

#### **3.1. Situația actuală și diferențele la nivelul UE**

- (19) Rezultatele consultării publice și datele furnizate de autoritățile naționale la cererea Comisiei pentru tabloul de bord 2009 au arătat că, deși autoritățile naționale și alte organisme terțe din toate statele membre colectează reclamații, modalitățile acestei proceduri diferă în mod substanțial. Aceste diferențe afectează numărul total de reclamații și alte date relevante. Deși metodele utilizate nu prezintă divergențe în mod radical, dat fiind faptul că produsele și serviciile oferite la nivelul UE sunt, în linii mari, similare, diferențele sunt suficient de semnificative pentru a face comparațiile directe imposibile. Totuși, este clar că, în general, există o investiție

publică importantă în colectarea reclamațiilor în cadrul UE, autoritățile naționale raportând peste două milioane de reclamații și cereri de informații în anul 2008.

- (20) Comisia a creat un grup informal de experți alcătuit din reprezentanți ai organismelor terțe importante care colectează reclamații din partea consumatorilor, care să o asiste în elaborarea unei metode armonizate. Membrii grupului de experți provin din rândul autorităților naționale pentru protecția consumatorilor, organizațiilor de protecția consumatorilor, organismelor de reglementare sectorială, organismelor de autoreglementare, mecanismelor extrajudiciare de soluționare a litigiilor și centrelor europene pentru consumatori.
- (21) Comisia a efectuat, de asemenea, misiuni de anchetă în cinci state membre (Franța, Germania, Polonia, Suedia și Regatul Unit) și și-a expus ideile privind armonizarea datelor referitoare la reclamații rețelei privind politica de protecție a consumatorilor, comitetului pentru cooperarea în materie de protecție a consumatorilor, grupului consultativ european al consumatorilor, rețelei centrelor europene pentru consumatori, precum și organismelor responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor din domeniul serviciilor financiare, organismelor de reglementare din domeniul energiei și telecomunicațiilor, precum și altor părți interesate. Grupul de experți servește, de asemenea, ca interlocutor pentru a explica proiectul și pentru a primi contribuții din partea altor organisme de soluționare a reclamațiilor la nivel național.
- (22) Un contractant extern a realizat un studiu detaliat<sup>11</sup> pentru a inventaria principalele părți interesate care înregistrează reclamații din partea consumatorilor în UE și pentru a contribui la elaborarea unei metode armonizate. În strânsă colaborare cu grupul de experți și Comisia, acesta a elaborat o metodă de clasificare armonizată și dicționarul de date corespondent.
- (23) În cursul elaborării metodei de clasificare armonizate propuse și a dicționarului de date, au fost luate în considerare următoarele principii:
- datele clasificate utilizând metoda armonizată ar trebui să fie comparabile cu alte seturi de date din tabloul de bord al piețelor de consum, cum ar fi satisfacția consumatorului;
  - metoda de clasificare armonizată ar trebui să aibă ca punct de plecare clasificarea consumului individual pe destinații (COICOP); Aceasta va permite comparabilitatea atât cu inflația prețurilor, cât și cu datele privind bugetul gospodăriilor colectate de Eurostat și de institutele naționale de statistică;
  - metoda trebuie să fie concepută astfel încât să faciliteze o tranziție fără întrerupere de la sistemele de clasificare existente la această metodă armonizată;
  - costurile de punere în aplicare a metodei de clasificare ar trebui să fie reduse la minimum și acceptate de organismele de tratare a reclamațiilor din partea consumatorilor;
  - metoda armonizată ar trebui să se poată adapta în viitor la evoluția piețelor.

---

<sup>11</sup> Studiul va fi publicat la adresa [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm)

## Principalele constatări

- (24) Comisia a identificat mai mult de 700 de organisme terțe care înregistrează reclamații din partea consumatorilor. Această cifră este net superioară așteptărilor și indică o sferă de aplicare și o utilitate potențială mult mai mari ale proiectului.
- (25) Activitatea grupului de experți și vizitele efectuate în statele membre au confirmat că există multe modalități diferite de colectare, tratare, prelucrare și stocare a datelor referitoare la reclamații. Multe dintre aceste diferențe sunt legate de diferitele motive inițiale pentru colectarea datelor: consilierea consumatorilor, colectarea de date statistice pentru informarea deciziilor politice, conceperea campaniilor de informare, mediere și intervenție, stabilirea bazei de dialog cu întreprinderile, punerea în aplicare și elaborarea unei noi legislații.
- (26) Alte diferențe se constată în modul în care diferitele organisme de soluționare a reclamațiilor dispun de resurse umane și financiare. În timp ce unele dispun de resurse umane și financiare importante, altele sunt lipsite de fonduri suficiente și trebuie să se bazeze pe bunăvoința voluntarilor. Această situație are implicații asupra nivelului de detaliere al datelor colectate, precum și asupra modului în care datele sunt stocate și utilizate. În timp ce unele organizații utilizează simple tabele și aplicații rudimentare pentru a clasifica reclamațiile, altele utilizează baze de date sofisticate.
- (27) Organismele care colectează date despre tipul de reclamație și despre piața în cauză sunt relativ puțin numeroase. Deși aceste date ar putea fi suficiente pentru a oferi consiliere sau informații, nu sunt deloc adecvate pentru identificarea deficiențelor potențiale ale pieței din perspectiva consumatorului. Organismele care tind să utilizeze datele referitoare la reclamații pentru elaborarea strategiilor sau politicilor colectează aceste date într-o formă dezagregată. În scopul colectării unor date mai semnificative, majoritatea organismelor responsabile cu tratarea reclamațiilor ar trebui să opteze în mod voluntar pentru o metodă mai detaliată decât metodele utilizate în prezent.
- (28) În discuțiile purtate cu grupul de experți și cu părțile interesate, ideea unei metode armonizate a fost larg susținută, în ciuda dificultăților practice care se impun. În general, părțile interesate percep avantajele care ar putea decurge din proiect pentru ele și, într-un mod mai general, pentru alții, chiar dacă s-ar putea dovedi reticente în ceea ce privește acceptarea costurilor punctuale pe care le-ar putea implica adoptarea unei noi clasificări. Rezervările exprimate inițial se estompează treptat pe măsură ce părțile interesate devin tot mai convinse de avantajele de ordin general și specific legate de participarea la proiect. Consultarea privind proiectul de metodă armonizată vizează, printre altele, să permită luarea în considerare a punctelor de vedere ale unui grup cât mai larg posibil de organisme interesate, în scopul de a maximiza acceptarea metodei.

#### 4. METODA ARMONIZATĂ DE CLASIFICARE A RECLAMAȚIILOR CONSUMATORILOR

##### 4.1. Structura metodei armonizate

(29) Metoda propusă constă în trei secțiuni alcătuite fiecare din rubrici recomandate și rubrici facultative pentru colectarea datelor:

Secțiunea 1) Informații generale privind reclamația;

Secțiunea 2) Informații sectoriale privind reclamația; și

Secțiunea 3) Informații privind tipul de reclamație.

(30) Rubricile recomandate sunt considerate esențiale pentru colectarea de informații, în timp ce rubricile facultative sunt concepute pentru a furniza mai multe detalii acelor organizații care doresc acest lucru. Rubricile recomandate se bazează pe nevoile strategice în legătură cu tabloul de bord și pe consensul la care s-a ajuns în consultația publică anterioară, pe rezultatele activității grupului de experți, pe vizitele efectuate în statele membre și pe studiul detaliat.

(31) Organizațiile care decid să participe voluntar vor trebui să comunice microdatele subiacente corespondente acestor rubrici recomandate. Aceste date sunt necesare pentru a se putea face o referire încrucișată pentru tipurile de probleme și sectoare în momentul agregării datelor provenite de la mai multe organizații. Rubricile recomandate nu conțin nicio dată cu caracter personal.

(32) Rubricile recomandate sunt următoarele: țara consumatorului și a comerciantului, numele organismului care înregistrează reclamația, data reclamației, distincția între o reclamație și o cerere de informații, metoda de vânzare, sectorul în cauză și tipul reclamației. Activitatea Comisiei a arătat că majoritatea organismelor de tratare a reclamațiilor colectează deja informațiile necesare privind cea mai mare parte a acestor rubrici recomandate. Prin urmare, adoptarea metodei armonizate nu va presupune o muncă suplimentară, ci va constitui doar o schimbare punctuală.

(33) Rubricile facultative corespund unor sugestii pentru colectarea de date suplimentare. Una din rubricile facultative care ar putea prezenta un interes deosebit pentru autoritățile naționale este „numele comerciantului”. Această informație ar putea fi extrem de utilă pentru agențiile responsabile cu aplicarea legislației. Autoritățile naționale ar putea preconiza schimbul de date de care dispun pentru reclamațiile privind întreprinderi specifice, în scopul de a identifica probleme de anvergură europeană. Comitetul pentru cooperare în materie de protecție a consumatorului dispune de un instrument informatic securizat (CPCS) care poate facilita schimbul de date sensibile de acest tip între autoritățile responsabile cu aplicarea legii.

(34) Organismele responsabile cu tratarea reclamațiilor pot evident, dacă doresc, să colecteze și alte informații pe care le consideră importante, de exemplu, privind profilul sociodemografic al reclamantului sau informații privind rezultatul reclamațiilor.

##### **Secțiunea I: Informații generale privind reclamația**

- (35) Majoritatea informațiilor corespondente acestor rubrici, cum ar fi „țara consumatorului” și „data reclamației” etc. sunt deja colectate de organismele responsabile cu tratarea reclamațiilor. Una din rubricile recomandate suplimentare este „metoda de vânzare”. Motivul pentru care această informație a fost inclusă în rubricile recomandate este că natura reclamației poate varia considerabil în funcție de metoda de vânzare utilizată, chiar în cadrul aceluiași sector. Reglementarea aplicabilă diferă, de asemenea, în funcție de metoda de vânzare în cauză.

### **Secțiunea 2: Informații sectoriale**

- (36) Această a doua secțiune prezintă o structură arborescentă și constă în trei nivele, și anume, sectorul, piața și descrierea pieței. Organismele de tratare a reclamațiilor ar trebui să clasifice reclamațiile și cererile de informații conform acestei structuri prezentate în documentul de lucru al serviciilor Comisiei care însoțește prezenta comunicare. Pentru a obține informații suficient de detaliate privind piețele cele mai problematice, datele cu privire la fiecare reclamație trebuie să fie înregistrate la nivelul „piață”. De asemenea, aceste date vor putea fi astfel comparate direct cu datele provenite din tabloul de bord al piețelor de consum, privind, de exemplu, satisfacția consumatorului, schimbarea furnizorului și prețurile. Combinarea acestor seturi de date va permite autorităților naționale pentru protecția consumatorilor să dispună de o bază de date completă privind funcționarea piețelor de consum, atât la nivel național, cât și la nivel european. O analiză a datelor colectate de autoritățile naționale a arătat că reclamațiile sunt legate de economie în ansamblul său, nu doar de câteva sectoare. Prin urmare, este necesar să se utilizeze o structură care acoperă întregul spectru al pieței pentru a îngloba toate sectoarele în care consumatorii ar putea face obiectul unor prejudicii.
- (37) Organismele care clasifică actualmente reclamațiile din partea consumatorilor în funcție de sector vor trebui doar să utilizeze o structură de clasificare mai detaliată. Acest demers nu implică introducerea unui număr suplimentar de date, ci doar introducerea acestora folosind un nivel de detaliere superior. Organismele care tratează reclamațiile care acoperă totalitatea pieței de consum ar putea utiliza structura în ansamblul său, în timp ce organismele a căror acțiune se concentrează pe sectoare specifice (de exemplu, organismele de reglementare sectorială, organismele sectoriale responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor, comitetele pentru reclamații dintr-un sector specific) ar putea utiliza doar acea parte din metodă care le privește.

### **Secțiunea 3: Tipul de reclamație**

- (38) A treia secțiune cuprinde un prim nivel de informații recomandate și un al doilea nivel de informații facultative. Cea mai mare parte a legislației privind protecția consumatorilor în UE este mai curând de natură orizontală decât verticală, aplicându-se majorității sectoarelor economiei de consum. Datele privind tipul de reclamație vor facilita detectarea eventualelor disfuncționalități ale pieței în toate sectoarele și îmbunătățirea reglementării atunci când consumatorii întâlnesc peste tot același tip de probleme. Prin urmare, rubricile corespunzătoare „tipului de reclamație” sunt alcătuite din valori orizontale cum ar fi: publicitatea înșelătoare, securitatea și prețurile. De exemplu, rubrica recomandată privind securitatea va permite identificarea problemelor de securitate care survin în sectorul agroalimentar sau electronic, precum și în cel al prestării de servicii.

## **4.2. Comunicarea și disponibilitatea datelor**

- (39) Organismele de tratare a reclamațiilor care decid să adopte voluntar metoda armonizată ar trebui să comunice datele direct Comisiei. Toate organizațiile participante ar trebui să comunice datele, sub formă de microdate, pentru toate rubricile recomandate. Participanții sunt de asemenea încurajați să comunice date pentru rubricile facultative. Comisia nu dorește să primească, sau să facă publice, datele privind numele sau datele care permit identificarea comercianților în cauză.
- (40) Frecvența de comunicare și de publicare a datelor este una din chestiunile care fac obiectul consultării. Comisia va pune datele care îi vor fi comunicate la dispoziția tuturor organizațiilor, precum și a publicului.

## **5. CONSULTARE PUBLICĂ ȘI ETAPE ULTERIOARE**

- (41) Comisia invită părțile interesate să-și trimită comentariile privind proiectul de metodă detaliat prezentat în documentul de lucru al serviciilor Comisiei care însoțește prezenta comunicare, utilizând formularul de consultare disponibil prin instrumentul de elaborare interactivă a politicilor<sup>12</sup>. Organizațiile care constituie parteneri potențiali în utilizarea unei metode armonizate de clasificare a reclamațiilor sunt încurajați să răspundă la consultarea publică. Consultarea publică se va încheia la 5 octombrie 2009.
- (42) În urma consultării publice, Comisia va face sinteza comentariilor primite și va adopta o recomandare privind metoda armonizată de clasificare a reclamațiilor consumatorilor și a comunicării datelor aferente acestora. Această recomandare va fi însoțită de un plan de acțiune detaliat pentru implementare care vizează să încurajeze un număr cât mai mare de părți terțe să adopte această metodă armonizată. În scopul de a face mai ușoară adoptarea acesteia, Comisia va examina mijloacele, cum ar fi conceperea unui program informatic, pentru a facilita participarea organismelor de tratare a reclamațiilor.
- (43) În scopul de a monitoriza punerea în aplicare a metodei armonizate și pentru a permite o mai mare flexibilitate, precum și îmbunătățirea acesteia în măsura în care se dovedește necesar, grupul informal de experți pentru reclamațiile consumatorilor va deveni un organism consultativ oficial al Comisiei, instituit printr-o decizie a Comisiei.

---

<sup>12</sup> <http://ec.europa.eu/yourvoice/>